DrugLijn jaarverslag 2005

Voor vragen over drank, drugs, pillen en gokken

Hoe ziet het eruit? Hoe wordt het gebruikt?
Wat zijn de effecten en risico's? Wat zegt de wet?

Voor vragen naar advies of hulp

Hoe ga ik om met het gebruik van mijn kind, mijn ouder, mijn vriend, mijn partner, mijn collega?
Wat doe ik in crisissituaties?
Waar kan ik terecht met problemen?

Voor vragen over preventie

Hoe doe ik aan preventie op school, op het werk of in het jeugdhuis?
Waar kan ik info- en voorlichtingsmateriaal bekomen?
Hoe geraak ik aan DrugLijnfolders, -stickers en -affiches?



Via telefoon: 078 15 10 20

Een team van beantwoorders zit klaar voor een persoonlijk gesprek. Zij luisteren naar je verhaal, geven concrete informatie en/of een eerste advies. Ze weten ook waar je bij jou in de buurt terechtkan voor drughulp of -preventie. De DrugLijn werkt anoniem, objectief en vertrouwelijk.

ma-vr 12u tot 21u & za 15u tot 21u
Vanaf een vast toestel bel je aan voordeeltarief.

Vanaf 1 augustus 2006: ma-vr 10u tot 20u

Via www.druglijn.be

De site biedt meer dan tweehonderd pagina's informatie over drank, drugs, pillen en gokken. Je vindt er ook uitleg over de DrugLijn zelf en je blijft op de hoogte van publicaties en campagnes. Je kan anoniem je vraag mailen via www.druglijn.be/contact.

24u/24u
Je mail wordt binnen 5 werkdagen beantwoord.

Iedereen die contact neemt een stap verder helpen, dat is uiteraard de hoofddoelstelling van de DrugLijn. Dankzij de duizenden contacten die de lijn jaarlijks heeft, houdt ze echter ook de vinger aan de pols van wat er in Vlaanderen leeft aan vragen over drank, drugs, pillen en gokken.

De vele gesprekken en e-mails bieden een massa informatie en dat maakt het de moeite waard om ze jaarlijks in grafieken en tabellen te gieten. De resultaten kunnen helpen om de werking bij te sturen, maar ook om knelpunten of evoluties te signaleren aan het preventiewerk, de hulpverlening en de overheid.

De beantwoorders registreren na elk telefoongesprek en na elke e-mail een aantal gegevens over de vraagsteller en de aard en inhoud van de vraag. Let wel: de DrugLijn werkt anoniem en registreert nooit naam, telefoonnummer of adresgegevens. Via een steekproef wordt naar de leeftijd van de bellers gevraagd en mailers worden uitgenodigd om hun leeftijd bij hun mailvraag te vermelden. De registratiegegevens worden vervolgens geanalyseerd en verwerkt tot de cijfers die je in dit verslag terugvindt. Omdat de cijfers nogal kunnen verschillen naargelang het om vragen via telefoon of e-mail gaat, worden de resultaten opgesplitst. Waar ☎ staat, slaan de cijfers op de telefoongesprekken, ✉ duidt op de e-mailvragen. Waar 'totaal' staat, betreft het de cijfers over e-mails en telefoongesprekken samen.

Dit verslag werpt niet alleen een blik op de belangrijkste cijfers, maar informeert ook over andere DrugLijnactiviteiten in 2005.

Colofon

Samenstelling
Tom Evenepoel, coördinator de DrugLijn
Layout en druk
EPO
Lange Pastoorstraat 25-27
2600 Berchem
VU
Frieda Matthys
Vanderlindenstraat 15
1030 Brussel





DE DRUGLIJN
078-15-10-20
Alle antwoorden over drank, drugs, pillen en gokken

Cijfers 2005

Hoe vaak werd de DrugLijn gecontacteerd?

Om haar taak van informatieverstrekking te vervullen, maakt de DrugLijn gebruik van drie componenten in haar werking: de telefoonlijn, de e-mailbeantwoording en de website. Voor elk van deze kanalen bekijken we de algemene cijfers en de evolutie daarin.

Telefoon

De DrugLijn is en blijft in de eerste plaats een telefoonlijn. Het aantal oproepen naar de lijn schommelt van periode tot periode. Zo zijn schoolperiodes bijvoorbeeld drukker dan de vakantiemaanden. Ook over de jaren heen schommelt het aantal gesprekken.
Zo kende de DrugLijn in 2001 en 2002 twee uitzonderlijk drukke jaren. Niet toevallig was er in die periode veel te doen over de gewijzigde maar erg onduidelijke drugwetgeving. Sinds 2003 daalt het aantal oproepen en dat was in 2005 niet anders: in het totaal werden **4.879** gesprekken gevoerd. Dat is een daling met 311 (ofwel 6%) ten opzichte van 2004, een cijfer dat vergelijkbaar is met de daling van 290 in het jaar voordien.

Samen met het dalende aantal gesprekken merkt de DrugLijn een steeds duidelijkere tendens tot langere gesprekken. De voorbije jaren is de gemiddelde belduur met een paar minuten toegenomen.
Achter de daling van het aantal gesprekken die in de voorbije jaren zo'n 5 à 6% per jaar bedroeg, gaat een stijging schuil van de totale beltijd met zo'n 5%. In 2003 bedroeg de totale beltijd nog 53.004 minuten, in 2005 was die toegenomen tot 58.383 minuten. Kortom: ondanks minder gesprekken, zaten de beantwoorders langer aan de lijn dan de jaren voordien.

Naast de 4.879 zogeheten 'ernstige gesprekken', krijgt de DrugLijn ook oproepen die niet tot een volwaardig gesprek leiden. Die oproepen worden als 'uitvalgesprekken' bestempeld. In 2005 waren er **340** 'uitvalgesprekken' en dat is een stuk minder dan de 430 in 2004.
Meestal gaat het dan om bellers die onmiddellijk inhaken of stil blijven. Net als elke hulp- en infolijn krijgt ook de DrugLijn te maken met nepoproepen en grappen, maar dat blijven grote uitzonderingen.

De cijfers hierboven slaan op de oproepen tijdens de permanenties. Ze houden geen rekening met het aantal oproeppogingen op momenten dat alle lijnen bezet zijn. Toch is dat aantal vermoedelijk laag, want de DrugLijn kan tot drie oproepen tegelijk verwerken en gezien het dalende aantal oproepen gebeurt het slechts af en toe dat alle lijnen bezet zijn. De DrugLijn telt deze 'oproeppogingen bij bezet' niet mee omwille van de kans op dubbeltelling (één persoon kan meermaals proberen te bellen en alsnog verbinding krijgen en een gesprek voeren). Om die dubbeltellingen te weren, zouden terugkerende telefoonnummers moeten opgespoord worden, maar uit respect voor de anonimiteit houdt de DrugLijn eraan om dat niet te doen.

De DrugLijn is niet 24u/24u bemand, maar wel continu bereikbaar. Dat betekent dat bellers die buiten de permanentie-uren bellen, een bandje horen met de openingsuren en advies bij crisissituaties. In 2005 bedroeg het aantal van dit soort oproepen **2.585**. Dat is een stuk lager dan het reeds vermelde aantal gesprekken en wijst erop dat de permanentie-uren van de DrugLijn vrij goed bekend zijn.
De som van deze cijfers leert dat de DrugLijn in 2005 in het totaal **7.804** keer via de telefoon gecontacteerd werd.

De DrugLijn nam in 2005 de tijdstippen waarop gebeld werd onder de loep. Binnen de permanenties blijkt het zwaartepunt van het aantal gesprekken steeds meer naar de eerste uren van de permanentie te verschuiven, terwijl het aantal gesprekken in de avonduren daalt. Ook het aantal gesprekken op zaterdag neemt met de jaren af. Voorts bleek dat het aantal oproepen buiten de permanenties (dus naar het infobandje) tijdens het weekend laag is en dat ook op werkdagen slechts bij uitzondering geprobeerd wordt om de DrugLijn in het holst van de nacht te bereiken. Daarom werd recent beslist om de permanentie-uren te wijzigen, vanaf 1 augustus 2006: ma-vr 10u tot 20u.

E-mail

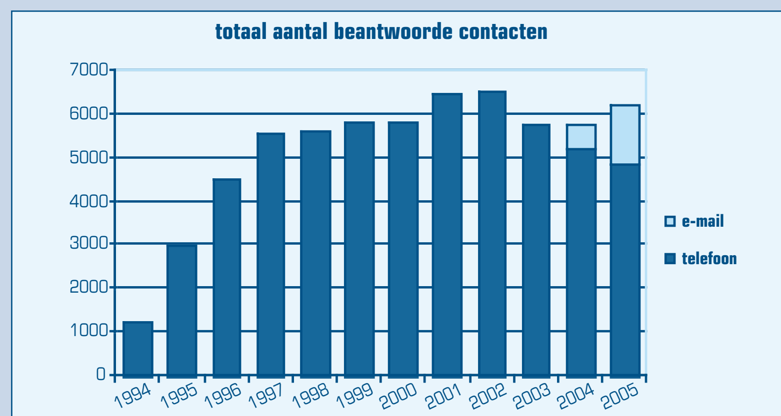
De dalende trend in de gesprekken valt waarschijnlijk te verklaren door het feit dat er naast de telefoon steeds meer andere (elektronische) communicatiemogelijkheden zijn. De DrugLijn besloot een paar jaar terug om mee op de kar van die evolutie te springen en ging in 2004 van start met een volwaardige e-mailservice. Er werd een mailapplicatie ontworpen die geïntegreerd werd in de website. Zo ging de DrugLijn misschien wel de concurrentie aan met de eigen telefoonlijn, maar hoopte ze ook nieuwe doelgroepen aan te spreken.

De e-mailservice werd een onmiddellijk succes en in schril contrast met het dalende aantal telefoons kende het aantal vragen via e-mail een forse groei: in 2005 werden maar liefst **1.348** mails beantwoord. Dat is een toename met 789 e-mails ten opzichte van 2004. In november 2005 alleen al ontving de DrugLijn 164 e-mailvragen (gemiddeld meer dan vijf per dag). De e-mailservice lijkt daarmee op korte tijd op kruissnelheid te zijn gekomen.

Steeds meer mensen vonden in 2005 hun weg naar www.druglijn.be/contact, waar men online zijn vraag kan intypen en doorsturen.

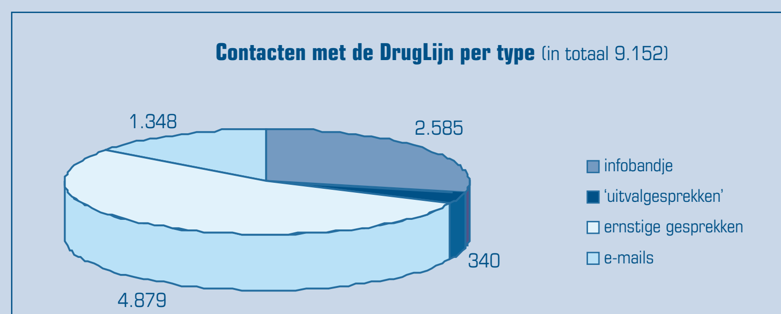
Totaal aantal beantwoorde contacten

Het grote succes van de e-mailservice compenseert ruimschoots de daling van het aantal ernstige gesprekken. De som van de gesprekken en de e-mails geeft een beeld van het totaal aantal beantwoorde contacten.
Dat aantal steeg in 2005 met 478 tot **6.227**. In percentages uitgedrukt is dat 8% meer dan in 2004. Voor de volledigheid illustreert onderstaande grafiek de evolutie van het aantal telefoongesprekken en e-mailvragen sinds de oprichting van de lijn in 1994.



De grafiek toont dat door het succes van de e-mailservice het aantal beantwoorde contacten opnieuw fors in de lift zit en in 2005 de grens van de 6.000 overschreed. Enkel in 2001 en 2002, toen de DrugLijn overstelpt werd met vragen over de drugwetgeving, lagen de totalen nog hoger.

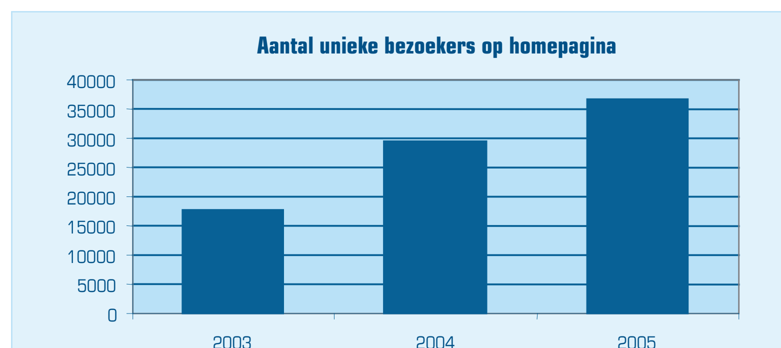
In 2005 werd reeds 22% van alle beantwoorde vragen via e-mail gesteld en er is weinig reden om aan te nemen dat dit percentage in de toekomst niet verder zal stijgen. De forse toename van het aantal e-mails werd immers bereikt zonder uitgesproken bekendmaking. Net zoals in 2004 kon de DrugLijn zich in 2005 omwille van de beperkte mankracht en middelen helaas nog steeds geen echte promotie voor deze nieuwe service veroorloven. Hopelijk is dat binnen afzienbare tijd wel mogelijk en kan het succes ten volle uitgebouwd worden.



www.druglijn.be

Naast de telefoon- en de e-mailbeantwoording is de website een derde en volwaardige component van de DrugLijnwerking. Er werd de voorbije jaren dan ook veel geïnvesteerd om de site verder uit te bouwen. Het resultaat is een aanbod van meer dan tweehonderd pagina's en een pak betrouwbare informatie over drank, drugs, pillen, gokken en wat daar zoal bij komt kijken. De site mikt doelbewust op een ruim publiek en is de voorbije jaren bijvoorbeeld voor veel scholieren uitgegroeid tot een belangrijk referentiepunt. Wie op het internet Belgische Nederlandstalige informatie over een specifieke drug opzoekt, komt al snel bij www.druglijn.be terecht.

In 2005 zette de groei van de site zich verder, zowel qua inhoud als qua bezoekersaantallen:
- De rubriek 'veel gevraagd' breidt elke maand uit met minstens één nieuw item en de rubriek 'nieuw' wordt regelmatig aangevuld met informatie over nieuwe initiatieven en publicaties.
- Het aantal unieke bezoekers op de homepagina bedroeg 36.754. Dat is een stijging met 25% ten opzichte van 2004.
- Het aantal bekeken pagina's op de site steeg boven het half miljoen uit: er werden exact 566.938 pagina's bekeken.
- De populairste pagina's zijn die van het 'Drugs ABC', een luik dat basisinformatie geeft over de meest voorkomende legale en illegale drugs.
- De website blijkt erg gevoelig voor media-aandacht: vermeldingen van de DrugLijn in de pers zorgen voor sterke pieken in de bezoekersaantallen.



Wie contacteert de DrugLijn?

	✉	☎	totaal
Man	46%	40%	**41%**
Vrouw	54%	60%	**59%**
	100%	100%	**100%**

Ook al blijven ze met 41% in de minderheid, in vergelijking met de jaren voordien deden in 2005 iets meer mannen een beroep op de DrugLijn. Die toename is vooral een effect van de mailbeantwoording, want daar ligt de geslachtsverhouding iets meer in evenwicht.

	✉	☎	totaal
tot 15 jaar	8%	1%	**3%**
15-19 j	31%	6%	**13%**
20-24 j	24%	11%	**14%**
25-29 j	12%	11%	**11%**
30-34 j	8%	9%	**9%**
35-39 j	4%	10%	**8%**
40-44 j	5%	17%	**14%**
45-49 j	5%	17%	**14%**
50-54 j	2%	10%	**8%**
55-59 j	1%	4%	**3%**
60j en ouder	0%	4%	**3%**
	100%	100%	**100%**

Het leeftijdsverschil tussen mailers en bellers is opvallend.
Ook al richt de e-mailservice zich niet expliciet tot een jong publiek, nieuwe technologieën zoals e-mail spreken nu eenmaal een jonger publiek aan: 31% van de mailers was tussen vijftien en twintig jaar oud, 75% van alle mailers was jonger dan dertig.
Ter vergelijking: slechts 6% van de bellers is tussen vijftien en twintig jaar oud. En ook al zijn twintigers al bij al goed vertegenwoordigd aan de telefoon (22%), qua leeftijd ligt het zwaartepunt bij de bellers duidelijk bij de veertigers (34%).

	✉	☎	totaal
(ex-/ooit-)Gebruiker	27%	27%	**27%**
Ouder	8%	34%	**28%**
Gerelateerde	19%	21%	**20%**
Geïnteresseerde	35%	7%	**13%**
Intermediaire hulpverlening	5%	6%	**6%**
Intermediaire preventie	4%	3%	**3%**
Andere (o.a. pers, justitie)	2%	3%	**3%**
	100%	100%	**100%**

De verklaring voor de vele veertigers ligt voor de hand: het percentage ouders dat de DrugLijn belde lag nooit hoger. Uiteraard situeren die zich vooral in de groep van veertigers. Het valt overigens op dat ouders in de e-mails sterk ondervertegenwoordigd zijn (slechts 8%). Omgekeerd zal het weinigen verbazen dat het aandeel van zij die gewoon op zoek zijn naar informatie en documentatie (geïnteresseerden; vaak scholieren en studenten) veel hoger is bij de mailers dan bij de bellers: respectievelijk 35% van de mailers en slechts 7% van de bellers.

Ook al blijkt e-mailbeantwoording (voorlopig) niet aan te slaan bij ouders, toch blijkt dat voor andere gerelateerden de percentages bij bellers (21%) en mailers (19%) veel minder sterk van elkaar afwijken. Bij de mailers is dat overigens een toename, want het jaar voordien bedroeg hun aandeel nog 12%. De groep van gerelateerden omvat vooral partners, vrienden, broers en zussen, familieleden, kinderen van gebruikers. Opmerkelijk is dat het percentage partners dat mailt ten opzichte van 2004 van 4% naar 8% steeg.

De groep van (ex-)gebruikers vindt de weg naar de e-mailservice: hun aandeel steeg van 21% naar 27%, net hetzelfde percentage als aan de telefoon.

Het aantal intermediairen (dat wil zeggen: tussenpersonen) dat contact neemt in functie van preventie of hulpverlening, blijft vrij beperkt. Samen vertegenwoordigen deze categorieën bijna één beller en mailer op de tien.

Wie beantwoordt de vragen?
De DrugLijn werkt niet met computerstemmen, keuzemenu's of standaardboodschappen, maar kiest voor een rechtstreeks, persoonlijk en anoniem gesprek van mens tot mens. Ook bij vragen via e-mail wordt gezorgd voor een persoonlijk contact en een antwoord op maat.
De DrugLijn kan rekenen op een ploeg geëngageerde vrijwilligers die ondersteund worden door een team van betaalde krachten. Elke beantwoorder doorloopt een uitgebreide opleiding en stageperiode alvorens aan de slag te gaan. Zo verwerft men niet alleen de nodige kennis over drugs in al hun aspecten, maar worden ook de nodige gesprekstechnieken en schrijfvaardigheid voor de beantwoording aangeleerd. Eens aan de slag worden de kennis en vaardigheden van de beantwoorders continu bijgespijkerd via maandelijkse vormingsavonden.

Waarover wordt de DrugLijn gecontacteerd?

Het scala aan onderwerpen en vragen dat aan bod komt, is zeer divers. Toch kan de inhoud van de contacten onderverdeeld worden in **drie belangrijke thema's**:

1 In 61% van de gesprekken en 56% van de e-mails komt het thema **informatie over producten** aan bod. Wat betreft de e-mails, is dat overigens een behoorlijke toename ten opzichte van 2004 (38%).

	✉	☎	totaal
Effecten en/of gevaren	41%	50%	**49%**
Signalen van gebruik	7%	23%	**19%**
Aanwezig in bloed en/of urine	17%	20%	**19%**
Wetgeving	19%	14%	**15%**
Afkickverschijnselen	6%	11%	**10%**
Manieren van gebruik	6%	11%	**10%**
Samenstelling	6%	5%	**6%**
Uitzicht	3%	7%	**6%**
Productcombinaties	3%	4%	**4%**
Vervangende medicatie	3%	3%	**3%**
Zwangerschap	5%	2%	**2%**
Overdosis	2%	2%	**2%**
Prijzen	1%	2%	**2%**
Andere	5%	1%	**2%**
Medicinaal gebruik	1%	1%	**1%**

Noot: In een aantal mails en gesprekken komt helemaal geen informatie over producten ter sprake. Anderzijds gebeurt het vaak dat binnen dezelfde e-mail of hetzelfde gesprek meer dan één vraag naar productinformatie aan bod komt. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

Als informatie over producten aan bod komt, gaat het in de helft (49%) van de gevallen over de algemene effecten en risico's van bepaalde drugs. Ook vragen over signalen van druggebruik, de opspoorbaarheid van drugs in bloed en urine, de drugwetgeving en afkickverschijnselen komen regelmatig aan bod.

Ten opzichte van de jaren voordien viel in 2005 een stijging op van het percentage vragen over wetgeving. Sinds de drugnota van 2001 bleef dat aantal vragen hoog, maar het percentage voor 2005 (15%) ligt zelfs hoger dan ten tijde van de volle commotie over die drugnota (2001-2002). Anderzijds daalde het percentage vragen naar signalen van gebruik. Ook de vragen over urinetesting vielen procentueel lichtjes terug.

Aan de telefoon wordt vaker naar aspecten gevraagd die men associeert met de omgeving van de gebruiker (signalen van gebruik, uitzicht van drugs, naspoorbaarheid in urine), terwijl via e-mail meer delicate thema's zoals zwangerschap en drugwetgeving aan bod komen. Het is best mogelijk dat een aantal mensen het niet meteen aandurft om via de telefoon vragen te stellen over dat soort thema's en dat liever via e-mail doet, waar de afstand groter en het contact minder direct is.

2 In 85% van de gesprekken en 63% van de e-mails wordt een vraag gesteld naar **preventie- en hulpverleningsmogelijkheden**. Het kan daarbij gaan om vragen naar hulpverleningsadressen, preventie- en documentatiediensten, zelfhulpgroepen of ondersteuningsmogelijkheden bij het opstarten van een alcohol- en drugbeleid op school, op het werk enzovoort.
Ook hier valt een aantal verschillen op: bij bellers gaat het in 80% van de gevallen om een vraag naar hulpverleningsmogelijkheden en komen vragen naar preventie of documentatie eerder zelden voor. De aard van de vragen via e-mail is vaker zuiver informatief van aard. Vragen naar hulpverleningsadressen bedragen daar slechts 47% en het aantal vragen naar documentatie (36%) en preventie (12%) ligt er een stuk hoger dan aan de telefoon.
In het totaal noteren we 4.286 doorverwijzingen in 3.099 gesprekken en e-mails.

3 Uiteraard is de DrugLijn er voor meer dan louter informatieverstrekking. De lijn speelt een belangrijke rol voor mensen die hun verhaal willen vertellen of neerschrijven. Dat blijkt uit het feit dat in 85% van de gesprekken en 63% van de mails **relationele of emotionele problemen** aan bod komen.
Dat dit percentage hoger ligt bij de bellers dan bij de mailers, heeft er natuurlijk mee te maken dat het telefonisch contact directer en persoonlijker is en daarom ook meer emotie toelaat. Welk soort emotionele of relationele problemen aan bod komt, is uiteraard ook sterk afhankelijk van wie de DrugLijn contacteert.

Omdat ouders aan de telefoon de grootste groep vormen, gaat het daar in de eerste plaats om problemen in de ouder-kindrelatie (39%).
Problemen met het eigen gebruik komen aan de telefoon op de tweede plaats (21%), terwijl dat bij de mailers de grootste groep vormt (30%). Voorts valt op dat het aandeel van de problemen in partner- en vriendenrelaties bij de e-mails (respectievelijk 11% en 7%) telkens iets hoger ligt dan bij de telefoongesprekken (respectievelijk 9% en 6%). Waarschijnlijk valt dit te verklaren door het jongere publiek dat gebruik maakt van de e-mailservice.
Persoonlijke problematieken – verschillend van problemen met het gebruik (bijvoorbeeld depressie, angsten) – komen meer aan bod aan de telefoon (8%) dan in e-mails (2%).

Over welke drugs wordt de DrugLijn gecontacteerd?

Van de theorie voor een schoolopdracht, over de bezorgheid om een kind, vriend of familielid, tot vragen bij het eigen gebruik, … wie de DrugLijn contacteert, heeft meestal vragen die gelinkt zijn aan een of andere drug.
In acht op de tien telefoongesprekken en e-mails komen een of meerdere drugs ter sprake. De tabel somt op over welke drugs het in 2005 ging en toont in welke mate dat het geval was.

	✉	☎	totaal
Cannabis	30%	37%	**35%**
Alcohol	12%	19%	**18%**
Cocaine	13%	18%	**17%**
Speed	8%	11%	**10%**
Medicatie	7%	10%	**10%**
XTC	10%	7%	**8%**
Heroïne	7%	8%	**8%**
Methadon en buprenorfine	4%	3%	**3%**
GHB	3%	1%	**2%**
Tabak	1%	2%	**1%**
Ecodrugs, smartdrugs	4%	1%	**1%**
LSD en aanverwante	3%	1%	**1%**
Paddestoelen	1%	1%	**1%**
Snuifmiddelen en poppers	1%	1%	**1%**
Gokken	0%	1%	**1%**

Noot: Zoals reeds vermeld, komt in sommige mails en gesprekken geen enkel product met zoveel woorden ter sprake. Anderzijds gebeurt het dat binnen dezelfde e-mail of hetzelfde gesprek meer dan één product aan bod komt. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

Deze cijfers kunnen niet zomaar geïnterpreteerd worden als een aanwijzing over het druggebruik in Vlaanderen. De mate waarin een drug gebruikt wordt en de mate waarin daarover vragen gesteld worden bij de DrugLijn, zullen wel verband houden met elkaar, maar het blijven twee verschillende dingen.

- **Cannabis** is al jaar en dag veruit de meest besproken drug. Ten opzichte van 2004 viel het aantal vragen met 6% terug, waardoor het laagste percentage sinds 1999 bereikt werd.
- Ook al heeft de DrugLijn op dat vlak haar naam niet echt mee, toch krijgt de lijn behoorlijk wat vragen over alcohol en medicijnen. Het percentage vragen over **alcohol** viel in 2005 wat terug, terwijl het percentage vragen over **medicatie** de laatste jaren licht maar gestaag blijft stijgen.
- **Cocaïne** is de tweede meest besproken illegale drug. Na de sterke toename tot 16% in 2004, steeg het percentage in 2005 nog verder. Deze drug komt aan de telefoon vaker ter sprake in de e-mails. Ook bij de e-mails heeft cocaïne XTC inmiddels verdrongen van de tweede plaats bij de illegale drugs.
- Ook al komt het via e-mail (gezien het jongere publiek?) vaker aan bod dan aan de telefoon, het aantal vragen over **XTC** blijft net als de jaren voordien dalen. Ook het aandeel vragen over **speed** daalde licht. Die drug komt aan de telefoon vaker aan bod dan via e-mail.
- Het aantal vragen over **heroïne** steeg met een paar procenten ten opzichte van 2004. Die stijging is niet spectaculair te noemen, maar trekt wel de aandacht omdat het aandeel vragen over deze drug jarenlang steevast 6% bedroeg en nu tot 8% is gestegen. In het zog van dat cijfer stijgt ook het percentage vragen over methadon en buprenorfine (Subutex®), vervangende medicijnen voor heroïne.
- Over andere drugs valt weinig te melden, tenzij de vaststelling dat het percentage vragen over minder bekende drugs als ecodrugs, smartdrugs en ook GHB bij de e-mails hoger ligt dan bij de telefoongesprekken.

Samengevat

1. De DrugLijn beantwoordde in 2005 6.227 vragen. Op 2001 en 2002 na (de jaren waarin de wijzigingen in de drugwetgeving voor een toestroom aan oproepen zorgde) is dat het hoogste aantal ooit. De stijging is volledig toe te schrijven aan het succes van de e-mailservice die de DrugLijn in 2004 heeft opgestart. De sterke stijging van het aantal beantwoorde e-mails compenseert ruimschoots de daling in het aantal telefoongesprekken die zich de laatste jaren voordoet.
2. Ondanks het dalende aantal gesprekken neemt de totale gebelde tijd aan de telefoonlijn toe. De reden daarvoor is dat gesprekken gemiddeld langer duren dan in de vorige jaren, wat erop kan wijzen dat de telefoonlijn meer mensen aanspreekt die de voorkeur geven aan een persoonlijker of wat diepgaander contact.
3. Zoals reeds eind 2004 vermoed, zorgt het succes van de e-mailservice in 2005 ervoor dat de DrugLijn opnieuw aansluiting vindt bij een jonger publiek. Het medium lijkt ook aan te slaan bij mensen die vragen hebben over gevoeligere thema's zoals zwangerschap en druggebruik of drugwetgeving. Telefoonlijn en e-mailservice lijken elk een eigen publiek aan te spreken: meer ouders dan ooit maken gebruik van de telefoonlijn, terwijl jongeren de voorkeur geven aan e-mail. Veel van die jongeren zijn op zoek naar documentatie of hebben zeer specifieke informatieve vragen.
4. In acht op de tien vragen komt een drug aan bod. Binnen die vragen gaat het zoals steeds het vaakst om cannabis. Toch is het percentage vragen over deze drug gezakt tot 36%, waardoor het op een jaar tijd is teruggevallen op het laagste peil sinds 1999. Het percentage vragen over alcohol, XTC en speed daalde licht. De vragen over medicatie maakten de omgekeerde beweging en namen toe. Ook voor cocaïne (dat de voorbije jaren steeds vaker aan bod komt) nam het percentage verder toe. Cocaïne wordt steeds nadrukkelijker de tweede meest besproken illegale drug. Het aantal vragen over heroïne (dat de voorbije jaren erg stabiel bleef), en ook over de vervangingsmiddelen methadon en burpenorfine (Subutex®) steeg met een paar procent.
5. Als naar specifieke informatie over drugs gevraagd wordt, gaat het vooral om de algemene effecten en risico's, signalen van gebruik, de opspoorbaarheid in bloed en urine, de drugwetgeving en afkickverschijnselen. Het valt vooral op dat het aantal vragen over wetgeving met een paar procenten toenam en – sinds de wijzigingen in de drugwetgeving van een paar jaar terug – nog nooit zo hoog lag.

Vrijwilligerswerk
Een verhaal van motivatie, appreciatie en evaluatie!

Naar jaarlijkse gewoonte organiseerde de DrugLijn ook in 2005 een opleiding voor nieuwe vrijwilligers. Een aantal bijkomende activiteiten zorgde ervoor dat het vrijwilligerswerk volop in de aandacht stond:

Laureaat van de Cera Vrijwilligersacademie



Een vrijwilliger van de DrugLijn nam in het voorjaar deel aan de Vrijwilligersacademie van Cera. De opleiding reikte tal van nieuwe inzichten en nuttige tips aan die de hele vrijwilligerswerking bij de DrugLijn ten goede komen.
Als laureaat van de Cera Vrijwilligersacademie kreeg de DrugLijn bovendien de kans om een actieplan in te dienen voor een project dat de theorie uit de academie omzet in een concrete toepassing met langetermijneffect in de werking. De DrugLijn koos voor de uitwerking van een opleidingstraject e-mailbeantwoording voor vrijwilligers, zodat ook zij mee kunnen proeven van het succes van de e-mailservice. Het project werd door de jury geselecteerd als één van de elf bekroonde actieplannen, wat betekent dat de opleiding in het voorjaar van 2006 met de financiële steun van Cera doorgaat.
Uiteraard is de DrugLijn zeer blij met deze erkenning. Het is zonder meer deugddoend voor de grote inzet die het vrijwilligerswerk vergt.

Week van de vrijwilliger

Tijdens de 'week van de vrijwilliger' nam de DrugLijn met een infostand deel aan de vrijwilligersbeurs die georganiseerd werd door Het Punt (Steunpunt Vrijwilligerswerk Brussel). De beurs bood tegelijk de kans aan de vrijwilligers om zich – als dank voor hun onschatbare inzet – eens volop te laten verwennen met onder andere een massage en ontspannende thee.

Zin om te helpen bij het beantwoorden van de duizenden telefoons en e-mails?
De DrugLijn is continu op zoek naar helpende handen! Interesse in vrijwilligerswerk?
Neem dan gewoon contact op met de lijn.

Evaluatie van het vrijwilligersbeleid

In 2001 werd het vrijwilligersbeleid grondig bijgestuurd en een paar jaar later leek het zinvol om deze belangrijke component in de interne werking te evalueren. Dankzij de inzet van de stagiair David Möbius en aan de hand van vragenlijsten werd bij actieve en voormalige vrijwilligers zowel als bij de vaste medewerkers gepeild naar de kwaliteit van de vrijwilligerswerking. De resultaten toonden een grote tevredenheid en loyauteit van de (ex-)vrijwilligers. Tegelijk bleek dat de vaste medewerkers zich vragen stellen over de kwaliteitseisen van het telefoonwerk en de daaruit voortvloeiende intensieve omkadering van de vrijwilligers. In 2006 wordt bekeken of de conclusies kunnen vertaald worden in een bijsturing van de werking.

Informatieverspreiding
Méér dan telefoon, e-mail of website

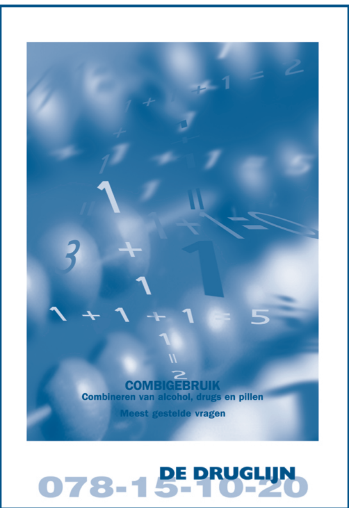
De DrugLijn doet uiteraard meer dan vraag na vraag beantwoorden. De kennis die de DrugLijn in huis heeft, raakt in de loop der jaren op steeds meer manieren verspreid.

Campagnes

De DrugLijn draagt haar steentje bij aan sensibiliserende campagnes die onder de noemer VAD/De DrugLijn gevoerd worden. De betrokkenheid van de DrugLijn bij campagnes biedt het voordeel dat het geïnteresseerden een kanaal aanreikt waar ze persoonlijk en anoniem terechtkunnen met vragen of problemen.
Een mooi voorbeeld daarvan is de campagne **'Als je ouders drinken …'** die in november 2005 gelanceerd werd. Die focust op de impact van het opgroeien in een gezin waar een van de ouders te veel drinkt. De DrugLijn zelf kreeg nooit veel vragen over dit taboebeladen thema en alleen al daarom verdient het extra aandacht. De campagne helpt dat taboe te doorbreken en wijst kinderen van een ouder met een alcoholprobleem de weg naar informatie en hulp. Meer info vind je op de portaalsite **www.bekijkheteensnuchter.be**.

Publicaties

De DrugLijn beschikt over drukwerk om haar telefoonnummer en website te promoten, maar heeft ook een aanbod aan inhoudelijke folders. **'Meest gestelde vragen'** is een reeks folders die telkens een thema aankaarten waarover veel vragen gesteld worden of waar misvattingen over bestaan. Op die manier gaat een aantal van die folders inhoudelijk een stap verder dan algemene en feitelijke kennis: ze bieden vaak een eerste antwoord aan wie in zijn of haar omgeving met druggebruik geconfronteerd wordt. De folders worden regelmatig geactualiseerd en het aanbod wordt uitgebreid. Zo werd in 2005 een negende folder aan de reeks toegevoegd.



Veel mensen combineren verschillende drugs zonder erbij stil te staan. Vaak worden illegale drugs gemixt, maar combinaties met legale drugs komen het meest voor. De effecten zijn onvoorspelbaar, wat extra risico's met zich meebrengt. Reden genoeg voor de DrugLijn om in 2005 '**Meest gestelde vragen. Combigebruik'** te publiceren.
Informatie over zowel deze nieuwe als over de reeds bestaande folders in de reeks, zijn te vinden op **www.druglijn.be/nieuw.**

DE DRUGLIJN
078-15-10-20